



Tilsyn økonomisk råd og veiledning

Nav Skaun Melhus, 29.04.26



Tilsyn i økonomisk råd og veiledning

- Varsel om tilsyn januar 2025
- Gjennomført tilsyn mars 2025.
- Intervju av ansatte, ledere og tjenestemottakere
- Gjennomgang av vedtak, saker, journalnotat etc.



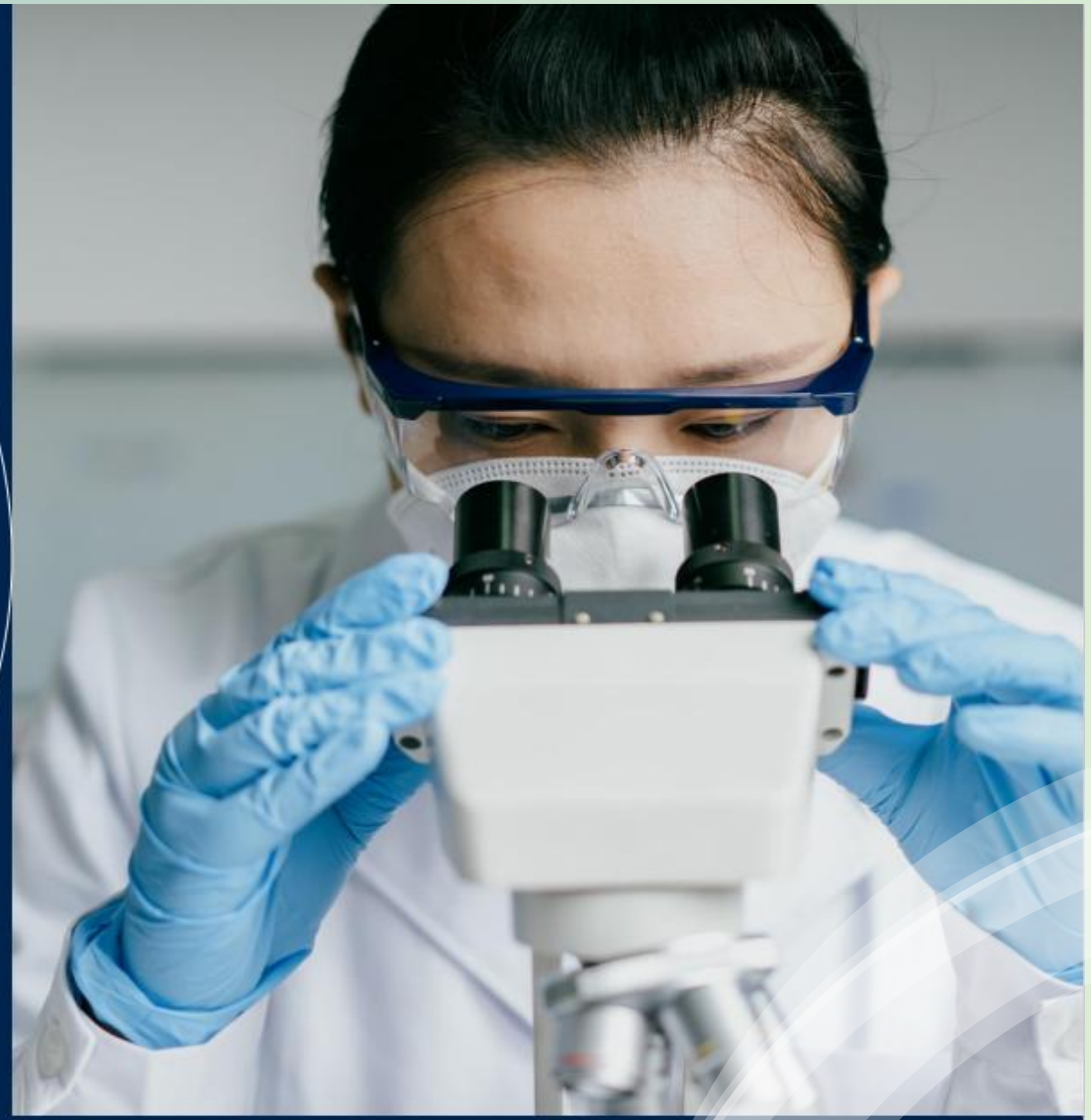
Dette sjekket de:

- Tilgjengelighet på tjenesten
- Beslutning og oppstart av tjenesten
- Oppfølging av tjenesten





Foto: Stockbilde fra Microsoft 365.





Lovbruddet om tilgjengelighet

Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en felles praksis for

- å skrive ned muntlige søknader om økonomisk rådgivning

Det gir en risiko for at innbyggere som har søkt om tjenesten

- ikke får vurdert søknaden sin
- ikke får vurdert søknaden sin i tide
- ikke får vurdert søknaden i et enkeltvedtak, som innbyggeren kan klage på

Brudd på

- sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4
- kommuneloven § 25-1



Lovbruddet om beslutning og oppstart

Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en felles praksis for

- å skrive vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 i alle saker der Nav-kontoret gir økonomisk rådgivning
- å skrive en frist for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning

Det gir en risiko for at innbyggere som har, eller står i fare for å få, økonomiske problemer

- ikke får vurdert retten sin til økonomisk rådgivning
- Ikke får rådgivning til riktig tid
- ikke får muligheten til å klage på avgjørelsen eller oppstartstidspunktet

Brudd på

- sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4
- sosialtjenesteloven § 41, jf. forvaltningsloven §§ 23 og 27
- kommuneloven § 25-1



Lovbruddet om oppfølging

Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en felles praksis for

- å dokumentere alle relevante opplysninger fra rådgivningen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten.

Det gir en risiko for at

- råde søkeren ikke får innsyn i hjelpen som er gitt
- ledelsen ikke kan styre og lede tjenesten
- kollegaer ikke kan overta jobben ved fravær
- andre ikke kan kontrollere arbeidet som er gjort, for eksempel i forbindelse med klager, tilsyn og revisjoner

Brudd på

- sosialtjenesteloven § 17, jf. § 4
- kommuneloven § 25-1



Vi ser og hører også at dere...



- er bevisste på helhetlig kartlegging og tverrfaglig samarbeid
- starter rådgivningen raskt
- er bevisste på betydningen av fysiske brukersamtaler og det å ha en god relasjon med rådsøkerne
- gir mye god økonomisk rådgivning

Og: Rådsøkerne som vi har snakket med, forteller at de er veldig fornøyde med hjelpen de har fått fra dere!

Forbedringsarbeid: Hva har vi gjort for å lukke avvikene?



Rapport fra Nav Skaun Melhus sendt til statsforvalteren juni 2025

- Rapport med oversikt over hvordan vi skulle oppfylle pålegg, ble sendt til statsforvalter juni 2025.
- Vedtak fra statsforvalter ble sendt til Nav Skaun Melhus desember 2026 – alle pålegg oppfylt, avvik lukket.

Oppfylle pålegg etter tilsyn av statsforvalter

Bakgrunn for tilsynet

Nav Skaun Melhus var plukket ut som et av flere Nav kontor i et landsomfattende tilsyn, initiert av Statens helsetilsyn.

Tilsyn etter Sosialtjenesteloven – økonomisk rådgivning i Nav.

Litt om oss og vår bakgrunn

Vi er et forholdsvis nytt sammenslått Nav-kontor. Vi var frem til juni 2024 Nav Skaun og Nav Melhus. Etter juni 2024 ble vi sammenslått til Nav Skaun Melhus, med Skaun kommune som vertskommune.

I prosessen med å bli et kontor, med felles praksis, så har det blant annet vært mye fokus og jobb for å få på plass felles rutiner og felles praksis, og vi var ærlig på det under tilsynet. Det gjenstår fortsatt en del arbeid for at vi skal ha felles praksis og felles rutiner på alle områder. Det tar tid å få to kontor til lik praksis,

nav melhus hadde dokumentert opplysninger i saker på en annen måte enn Nav Skaun, slik at de var i systemet, men ikke like tilgjengelig som opplysninger i sak på Skaun var. Det gjorde det utfordrende å få med all dokumentasjon i alle sakene fra Melhus som ble sendt inn til tilsynet, da ny avdelingsleder (som kom på plass februar 2025) ikke var klar over dette før saker ble oversendt Statsforvalter. Derfor ble saker som var sendt inn mangelfulle, men vi har dokumentasjonen liggende i systemet.

Lovbrudd ved Nav Skaun Melhus

Nav Skaun Melhus fikk ved dette tilsynet noen lovbrudd som vi er pliktig å oppfylle nå i etterkant av tilsynet.

Vi har i perioden før (etter vi mottok varsel om tilsyn) og etter tilsyn jobbet mye med tjenesten Økonomisk rådgivning i Nav.

Det må også nevnes at vi hele tiden har fokus på dette området, og at det er noe vi jobber med kontinuerlig i hele kontoret, både kommune og stat.

Etter tilsyn fra Statsforvalter på Sosialtjenesteloven § 17 og kommuneloven § 25-1 fikk vi noen pålegg som må rettes opp i.

Dette har vi ordnet en plan for å oppfylle, som er sendt dere tidligere:

